Rujukan Kami : UniSZA.P/2/BPPO/2 (6)
Bertarikh : 11 Januari 2016
Bersamaan : 10 Rabiulawal 1437

Semua Staf
Universiti Sultan Zainal Abidin

Prof./Dr./Tuan/Puan

PEKELILING PENDAFTAR BIL. 1/2015
GARIS PANDUAN PENGENDALIAN ADUAN AWAM UniSZA

Dengan segala hormatnya saya merujuk perkara di atas,

2. Sukacita dimaklumkan bahawa Mensyuarat Pengurusan Universiti Bil. 5/2015 yang bersidang pada 29 Oktober 2015 telah bersetuju meluluskan garis panduan pengendalian aduan awam UniSZA dengan merujuk kepada Pekeliling Kemajuan Pentadbiran Awam Bilangan 1 Tahun 2009 berkenaan penambahbaikan proses pengurusan aduan awam.

3. Oleh yang demikian, Pejabat Pendaftar mengambil inisiatif menyediakan Garis Panduan Pengendalian Aduan Awam UniSZA adalah untuk berusaha meningkatkan keberkesanan dan kecekapan sistem penyampaian dan imej universiti.

Sekian,terima kasih.

"Pengurusan Mesra dan Efektif"

"BERKHIDMAT UNTUK NEGARA"

Saya yang menurut perintah,

PROF MADYA NORDIN BIN JUSOH
Pendaftar

s.k. - Naib Canselor
- Timbalan Naib Canselor (Akademik & Antarabangsa)
- Timbalan Naib Canselor (Hal Ehwal Pelajar & Alumni)
- Timbalan Naib Canselor (Penyelidikan & Inovasi)
- Penolong Naib Canselor (Hal Ehwal Korporat)
- Bendahari
- Penasihat Undang-Undang

يونيورسيتي سلطان زين العابدين
UNIVERSITI SULTAN ZAINAL ABIDIN

PEKELILING PENDAFTAR BIL. 01/2015

Timbalan Naib Canselor (Akademik & Antarabangsa)
Timbalan Naib Canselor (Hal Ehwal Pelajar & Alumni)
Timbalan Naib Canselor (Penyelidikan & Inovasi)
Penolong Naib Canselor (Hal Ehwal Korporat)
Bendahari
Semua Dekan / Ketua PTj
Universiti Sultan Zainal Abidin

GARIS PANDUAN PENGENDALIAN ADUAN AWAM UniSZA

1.0 TUJUAN :

1.1 Pekeliling ini bertujuan untuk memaklumkan kepada semua staf UniSZA berkaitan Garis Panduan Pengendalian Aduan Awam UniSZA.

2.0 LATAR BELAKANG

2.1 Garis panduan ini menerangkan kaedah pengendalian aduan awam yang diterima sama ada secara bertulis, lisan, media elektronik media massa dan seumpama dengannya.

2.2 Pekeliling Kemajuan Pentadbiran Awam Bilangan 1 tahun 2009 berkaitan penambahbaikan proses pengurusan Aduan Awam telah memberi takrifan pengaduan awam sebagai pengaduan-pengaduan orang ramai mengenai ketidakpuasan mereka terhadap sebarang tindakan pentadbiran kerajaan termasuk agensi-agensi yang diswastakan dan institusi- institusi yang berbentuk monopoli dan membekalkan keperluan keperluan awam(public utilities) yang dirasai tidak adil, tidak mematuhi

undang-undang dan peraturan yang sedia ada, termasuk salah laku, penyelewengan, salah guna kuasa, salah tadbir dan seumpamanya.

2.3 Pekeliling tersebut telah memberi penekanan bahawa semua jawatan/agensi kerajaan hendaklah memberi perhatian sewajarnya kepada isu yang menyentuh pentadbirannya yang dilaporkan oleh pengadu dengan memberikan kerjasama untuk diselaraskan dan dipantau oleh Biro Pengaduan Awam.

2.4 Aduan Awam memberi impak yang negatif terhadap imej, jenama dan reputasi Universiti. Oleh yang demikian, pengendalian aduan awam mestilah dilaksanakan dengan berkesan tanpa menjejaskan reputasi Universiti dan sebaliknya meningkatkan jenama Universiti sebagai penyedia perkhidmatan pengajian tinggi yang terbaik.

3.0 SKOP

3.1 Garis panduan ini digunapakai di UniSZA dalam mengendalikan setiap aduan yang diterima daripada pelanggan yang merujuk kepada proses utama yang dibuat melalui saluran seperti secara bertulis, lisan, media elektronik, media massa dan seumpama dengannya.

3.2 Skop pengaduan awam meliputi aduan kakitangan staf, pelajar, orang awam dan melibatkan nama baik Universiti.

4.0 DEFINISI

4.1 ADUAN AWAM MELALUI MEDIA MASSA

Aduan Awam melalui media massa ialah aduan oleh orang awam yang disiarkan dalam media massa tempatan dan antarabangsa.

4.2 ADUAN SECARA BERTULIS, LISAN, DAN MEDIA ELEKTRONIK

(a) Aduan yang diterima secara bertulis, lisan dan media elektronik seperti email, telefon, fax dan seumpama dengannya.

(b) Aduan hendaklah mempunyai butir-butir terperinci, berasas dan sahih serta bahasa yang difahami sahaja yang akan dipertimbangkan.

5.0 DOKUMEN RUJUKAN

Pekeliling Kemajuan Pentadbiran Awam Bilangan 1 tahun 2009 Penambahbaikan Proses Pengurusan Aduan Awam

6.0 TANGGUNGJAWAB JAWATANKUASA ADUAN

6.1 Ahli jawatankuasa yang dilantik bertanggungjawab terhadap pengendalian aduan awam dan mempunyai peranan khusus seperti berikut:

(a) Mengawasi isu-isu sensitif yang boleh menjejaskan nama baik UniSZA
(b) Menentukan kesahihan maklumat melalui tinjauan atau siasatan dan sebagainya
(c) Menganjurkan kempen-kempen, taklimat, penerangan dan lain-lain.
(d) Menerima semua aduan dan menentukan siasatan perlu dibuat ataupun tidak.
*Cadangan Jawatankuasa Aduan sepertimana lampiran A

7.0 FUNGSI DAN TANGGUNGJAWAB JAWATANKUASA PENYIASAT

7.1 Menjalankan siasatan dengan segera dan mengambil tindakan seperti berikut:-

(a) Melawat dan memeriksa tempat kejadian;
(b) Meneliti rekod-rekod kakitangan, Laporan Polis (jika ada) dan Laporan Awal;
(c) Mendapatkan bukti bergambar sekitar tempat kejadian, salinan dokumen-dokumen yang berkaitan sebagai bahan bukti (sekiranya perlu);
(d) Mengenal pasti pegawai-pegawai yang bertanggungjawab ke atas aduan yang diterima;
(e) Menyoal siasat pegawai-pegawai / kakitangan terlibat atau mana-mana pegawai yang difikirkan perlu; dan
(f) Tindakan lain yang difikirkan sesuai untuk melengkapkan siasatan

*Cadangan Jawatankuasa Penyiasat sepertimana lampiran B

8.0 TANGGUNGJAWAB PEGAWAI PENYELARAS ADUAN

8.1 Antara fungsi jawatankuasa untuk mengendalikan aduan awam adalah seperti berikut:

(a) Terima dan merekod aduan.
(b) Majukan aduan kepada pihak bertanggungjawab serta mendapatkan maklum balas.
(c) Melaporkan status aduan secara berkala.

(d) Tugas-tugas lain yang diarahkan oleh pegawai atasan dari masa ke semasa.

*Pegawai Penyelaras Aduan adalah Penolong Pendaftar, Unit Integriti

9.0 PENGENDALIAN ADUAN AWAM DAN MAKLUM BALAS PELANGGAN

9.1 Menerima dan merekod aduan.

9.2 Mengeluarkan surat akuan terima kepada pengadu yang memberi butiran lengkap dalam tempoh 24 jam bekerja.

9.3 Menyalurkan aduan kepada pihak berkaitan dalam tempoh 48 jam bekerja dan menjalankan siasatan.

9.4 Jawatankuasa Aduan meneliti laporan aduan yang diterima dalam tempoh 3 hari dari tarikh aduan diterima.

9.5 Jika laporan aduan itu berasas, Jawatankuasa Aduan menyerahkan kepada Jawatankuasa Penyiasat untuk menjalankan siasatan awal dalam tempoh 7 hari bekerja. Walaubagaimanapun, Jawatankuasa Penyiasat boleh melanjutkan tempoh siasatan jika diperlukan.

9.6 Menyediakan laporan hasil siasatan kepada Jawatankuasa Aduan untuk mendapat ulasan Pengerusi dalam tempoh 3 hari bekerja.

9.7 Urusetia menerima dan merekodkan hasil laporan siasatan dalam rekod aduan.

9.8 Memaklumkan keputusan siasatan aduan kepada pihak Pengurusan Universiti.

9.9 Tindakan diambil serta mendapatkan laporan lengkap dalam tempoh 7 hari bekerja.

9.10 Memaklumkan keputusan siasatan aduan kepada pengadu selepas JKPU dalam tempoh 7 hari bekerja.

9.11 Mendapatkan maklum balas dan penilaian tahap kepuasan terhadap pengurusan aduan daripada pengadu yang memberi butiran lengkap.

9.12 Menyediakan analisis aduan setiap bulan dan dilaporkan dalam mensyuarat Jawatankuasa Aduan untuk tindakan penambahbaikan.

*Carta aliran aduan pelanggan sepertimana lampiran C

11.0 TARIKH KUATKUASA :

Dengan berkuatkuasanya pekeliling ini adalah pada 1Januari 2016.

Disahkan oleh,

PROF MADYA NORDIN BIN JUSOH
Pendaftar

s.k. - Y.Bhg. Naib Canselor

Bertarikh : 11 Januari 2016

10.0 LAMPIRAN

1. Cadangan Jawatankuasa Aduan - Lampiran A
2. Cadangan Jawatankuasa Penyiasat - Lampiran B
3. Carta Aliran Aduan Pelanggan – Lampiran C

(LAMPIRAN A)

JAWATANKUASA ADUAN

Pengerusi: Pendaftar

Anggota : i) Penasihat Undang-Undang

ii) Bendahari

iii) Pengarah Pusat Islam

iv) Pengarah Keselamatan

Urusetia : Penolong Pendaftar,Unit Integriti

(LAMPIRAN B)

JAWATANKUASA PENYIASAT

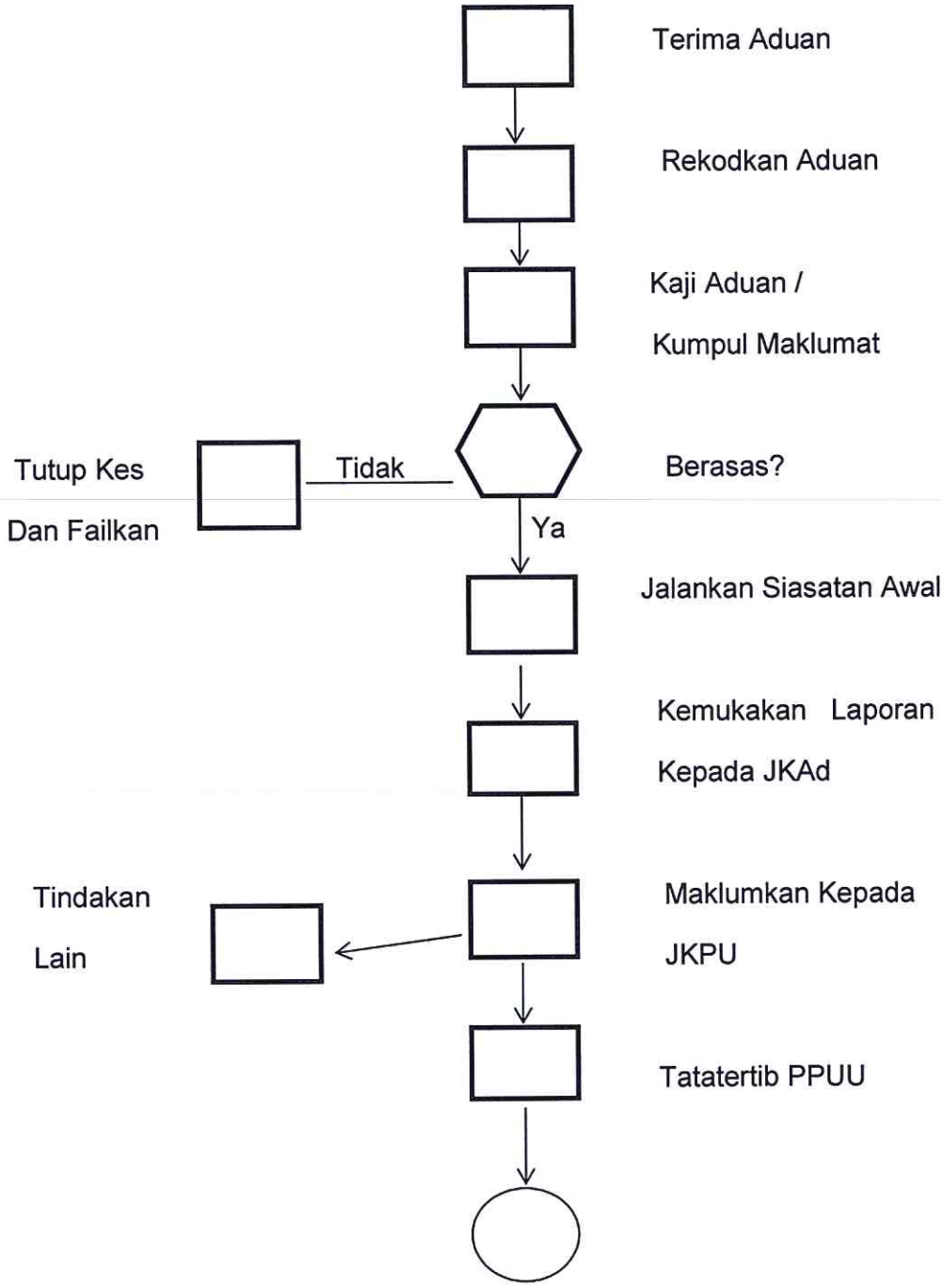
Pengerusi : Timbalan Pendaftar (Pejabat Pendaftar)

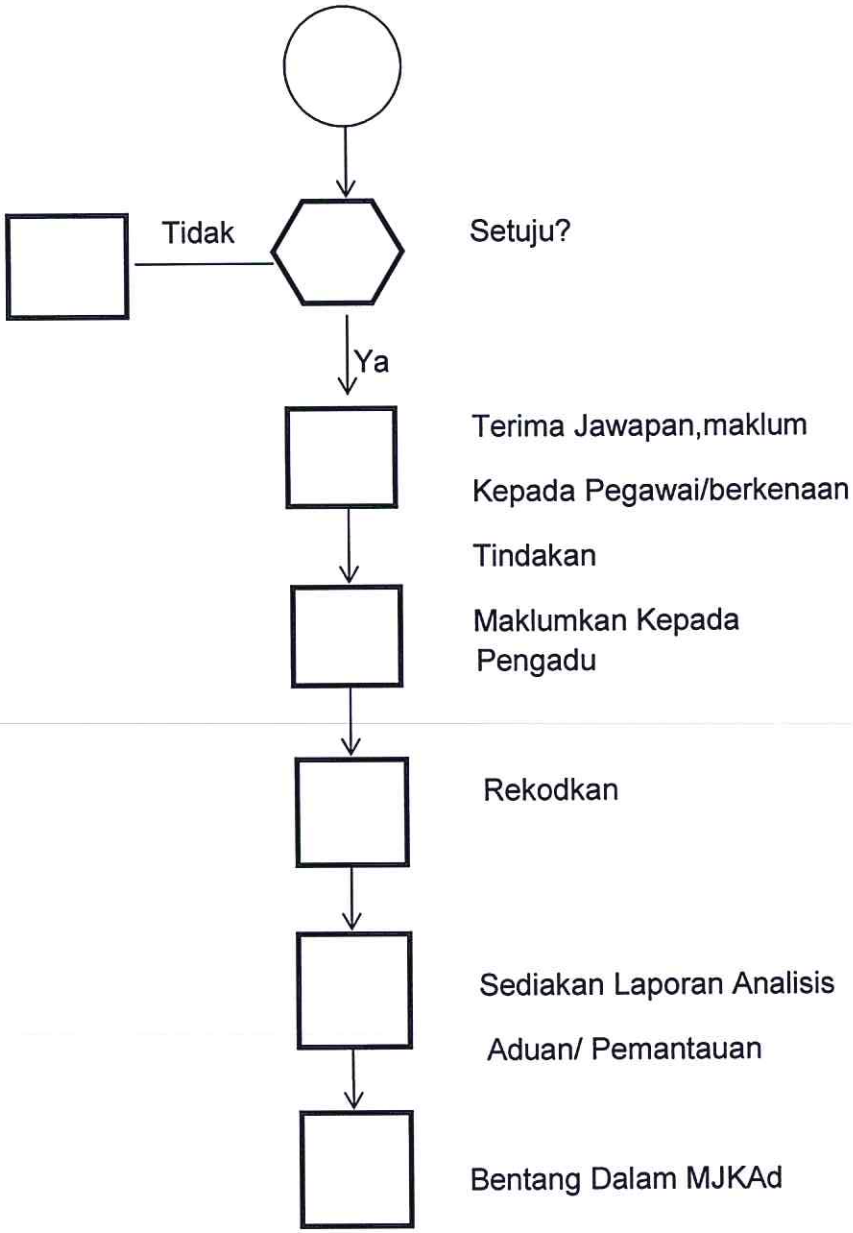
Anggota : 1) Timbalan Bendahari
2) Penolong Pendaftar, Unit Penjawatan(Bukan Akademik)
3) Pegawai Undang- Undang
4) Penolong Pendaftar, Jabatan Pengurusan Pembangunan
5) Pegawai Keselamatan
6) Pegawai Dilantik mengikut Kes

Urusetia : Penolong Pendaftar, Unit Integriti

(LAMPIRAN C)

CARTA ALIRAN ADUAN PELANGGAN




Tidak
Setuju?
Ya
Terima Jawapan,maklum
Kepada Pegawai/berkenaan
Tindakan
Maklumkan Kepada
Pengadu
Rekodkan
Sediakan Laporan Analisis
Aduan/ Pemantauan
Bentang Dalam MJKAd